

ABSTRAK

Nama : Akhmad Saekhu
Program Studi : Manajemen Telekomunikasi
Judul : **Analisis Pengukuran Kinerja Operasional *Outsourcing* Teknologi Informasi Dengan Menggunakan Pendekatan SERVQUAL (Studi Kasus Chevron Indonesia Company)**

Penelitian ini adalah mengenai pengukuran kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa *outsourcing* di Departemen TI pada Bagian Telecom & Network, pada team Service Area & Transmission Operation Chevron Indonesia Company wilayah operasi Kalimantan. Pengukuran kinerja *outsourcing* yang dilakukan selama ini lebih didasarkan pada kesepakatan tingkat layanan atau service level agreement yang lebih terfokus pada kinerja teknis. Pengukuran kualitas layanan ini didasarkan pada konsep kepuasan pelanggan dengan menggunakan model adaptasi SERVQUAL untuk pelayanan TI. Metode ini sebelumnya banyak digunakan pada industri penjualan, namun sudah diadaptasi untuk pengukuran kualitas layanan lainnya seperti pada layanan TI. Pengukuran ini melengkapi pengukuran kinerja TI yang selama ini lebih bertumpu pada kinerja teknis dan belum mengukur kualitas layanan dari sisi pengguna.

Survei ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner SERVQUAL yang dimodifikasi kepada pengguna layanan TI di wilayah operasi Kalimantan. Kuesioner menggunakan format tiga kolom yang akan mengukur tingkat harapan ideal dan minimum serta persepsi yang diterimanya. Kemudian konsep zona toleransi digunakan untuk melihat item atau dimensi mana dari kualitas layanan yang memiliki nilai yang sama, melebihi atau kurang dari persepsi pelanggan. Penelitian ini menganalisa layanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan menggunakan gap analisis berdasarkan dimensi SERVQUAL yang diadaptasi untuk layanan teknologi informasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan dari penyedia jasa *outsourcing* operasional TI masih berada dibawah harapan ideal dari pengguna layanan. Namun hasil dari zona toleransi layanan menunjukkan semua item dari persepsi kualitas layanan masuk dalam zona toleransi, artinya pengguna masih bisa menerima layanan dari penyedia jasa *outsourcing* meskipun belum mencapai harapan yang ideal.

Kata kunci:

Teknologi Informasi, Pengukuran Kinerja, Kualitas Layanan, Servqual

ABSTRACT

Nama : Akhmad Saekhu
Program Studi : Telecommunication Management
Judul : **Analysis Of Operational Performance Measurement Of Information Technology Outsourcing Provider By Using SERVQUAL Approach (Case Study: Chevron Indonesia Company)**

This research is about measurement of the quality of services provided by IT outsourcing providers in the Department of Information Technology on Telecom & Network section, the team Transmission & Service Area Operation Chevron Indonesia Company Kalimantan Operation region. Measuring the performance of the outsourcing provider of IT Operation is currently almost done based on service level agreements or SLA and it's more focused on technical performance. This study of the quality of service measurement is based on the concept of customer satisfaction by using the SERVQUAL model where is already the adapted for information technology. This method has been used in many previous industry such marketing, but have been adapted for the measurement of quality of service on other services such as information technology.

Survey was conducted with distributed of modified SERVQUAL questionnaire to users in Chevron Indonesia Kalimantan Operation Area. The questionnaire format using the three-columns that will measure the level of ideal and minimum expectations and perceptions of service. Then the zone of tolerance concept is used to view the items or dimensions of service quality which has the same value, or less than the perception of customers. This study analyzes the service expected by customers using a gap analysis based on the SERVQUAL service dimensions that was adapted for IT.

Results this research indicate that the service quality of IT operation outsourcing providers still under ideal expectations of users. However, results from the zone of tolerance shows all the items is in the zone of tolerance, those means users can still accept quality of services were delivered by outsourcing service providers even that service have not reach the ideal yet.

Keyword:

Information Technology, Performance Measurement, Quality of Service, Servqual.